**Contrato No:** 158 del 2024
**Periodo del Informe:** 2024-04-30 al 2024-05-08
**Contratista:** ETEKNIK SAS
**Objeto Contractual:**
Prestar los servicios de soporte y actualización del sistema de información GESTOR y todos sus módulos; con el propósito de optimizar, soportar y mantener el rendimiento de los servicios tecnológicos de la Corporación, para la vigencia 2024.
**Fecha:** 2024-05-27

## OBLIGACIONES ESPECIFICAS

**Obligación No 1:** Cumplir con todos las condiciones técnicas establecidas en el numeral 2.1 de los estudios previos que fundamentan esta contratación.

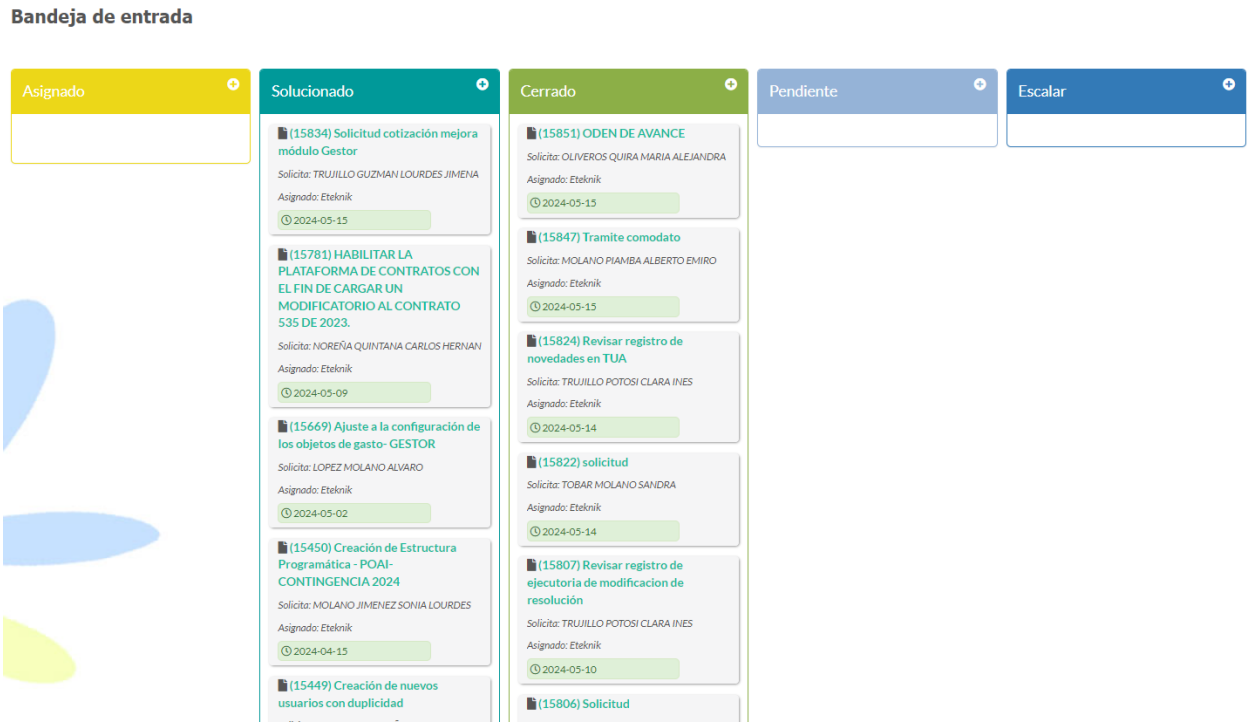
CONDICIONES TÉCNICAS.
El alcance del contrato está relacionado con el acompañamiento técnico a la plataforma GESTOR en la Corporación Autónoma Regional del Cauca CRC, con base en el registro de derechos de autor de E-TEKNIK S.A.S S.A.S SOPORTE MÓDULOS GESTOR

**Actividades Realizadas**

Se realiza el acompañamiento técnico solicitado recibiendo solicitudes desde la mesa de ayuda TI desarrollado para el sistema Gestor para llevar el control de las solicitudes de soporte:

Durante el periodo se recibieron 24 solicitudes

Solucionado: 5
Cerrado: 19

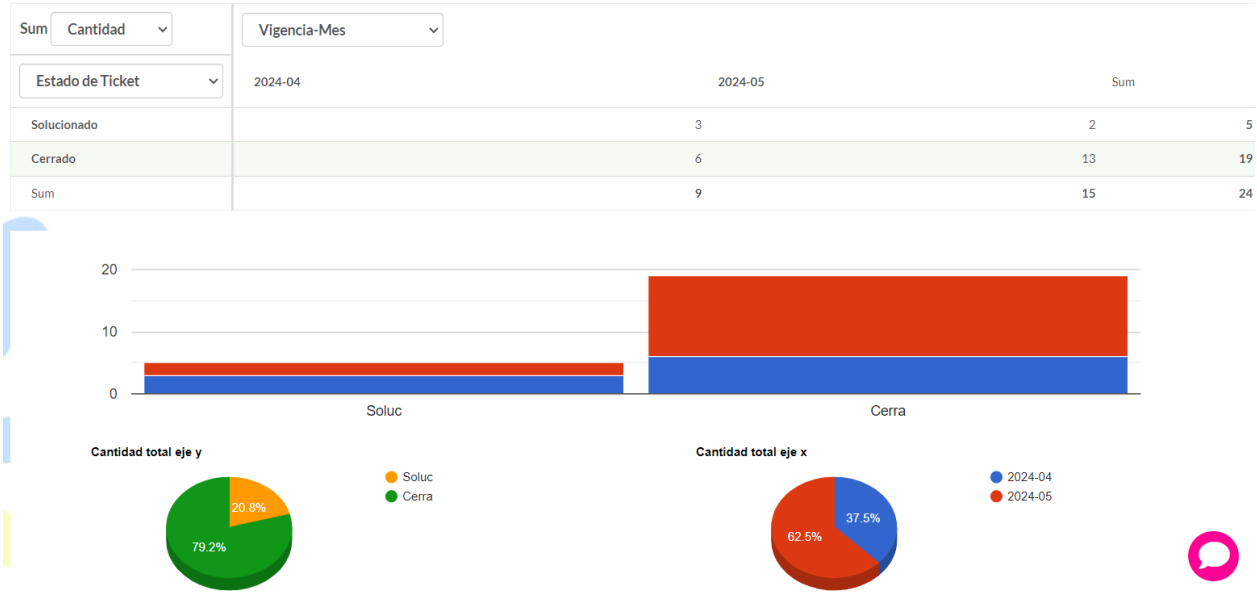



La actividad en estado pendiente se encuentra a la espera de una respuesta del usuario solicitante, y la actividad en estado "Escalar" se reasigno porque no es una actividad que podamos realizar desde el sistema GESTOR, sino que debe realizarse en CITA.

**Obligación No 2:** Prestar el soporte técnico mediante el cual se orienta a la Corporación para garantizar el correcto funcionamiento de los módulos, incluye la prestación del servicio de soporte técnico para las aplicaciones del sistema, visita en caso fortuito, seguimiento al funcionamiento, de las aplicaciones contratadas y/o especificaciones técnicas.

**Actividades Realizadas**

Se brindo soporte técnico atendiendo a las 2 4 solicitudes recibidas entre el periodo, y se dio orientación garantizando el correcto funcionamiento durante el mismo periodo.




**Obligación No 3:** Cuando se generen actividades de soporte y actualización que requieran cargue de archivos o ejecución de scripts, estos se deben coordinar con el administrador de servidores designado por el grupo de sistemas de la Corporación, atendiendo siempre los lineamientos procedimentales y de seguridad establecidos.

**Actividades Realizadas**

Se coordinó con el responsable del área de sistemas, el acceso remoto para realizar el cargue de archivos mediante FTP, ademas se establecio una conexión mediante VPN, para garantizar el acceso al servidor. Mediante las solicitudes recibidas por medio de la supervisión del contrato o las solicitudes recibidas directamente por los usuarios de la aplicación se ha realizado ajustes a la plataforma con el fin de garantizar el correcto funcionamiento, estos ajustes han sido cargados al servidor de producción usando el FTP dispuesto por la corporación, el cual brinda no solo posibilidad de carga, para el acceso a la base de datos se usa el acceso remoto mediante la herramienta PGADMIN 6.2

**Obligación No 4:** Garantizar la atención que requiere la entidad en forma de prestación de soporte de acuerdo al tiempo de respuesta descrito en la propuesta, cuando esta se encuentra en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito ocurrido en el manejo de la aplicación GESTOR, siempre y cuando no sea de la infraestructura computacional en lo referente al sistema operativo o al motor de la base de datos.

**Actividades Realizadas**

Se ha dado respuesta oportuna a todos los casos solicitados, solucionando las necesidades presentadas. Todas las solicitudes han sido oportunamente atendidas en el menor tiempo posible.

**Obligación No 5:** Prestar la asistencia inmediata de forma remota mediante el sistema de escritorio remoto que el cliente suministre, o si mediante este método no es posible dar solución, se programa de común acuerdo visita que será realizada por el ingeniero de soporte en situaciones de parálisis total como consecuencia de un evento fortuito en el manejo de la información Del sistema, la visita se realizaría en un lapso no superior a dieciséis horas hábiles sin incluir los tiempos de desplazamiento.

**Actividades Realizadas**

Mediante las solicitudes recibidas por medio de la supervisión del contrato o las solicitudes recibidas directamente por los usuarios de la aplicación se ha realizado ajustes a la plataforma con el fin de

garantizar el correcto funcionamiento, estos ajustes han sido cargados al servidor de producción usando el escritorio remoto dispuesto por la corporación, el cual brinda no solo posibilidad de carga.
Hasta la fecha no se han realizado visitas presenciales.

**Obligación No 6:** Disponer de un asesor especifico que brinde asistencia a la entidad por medio de una línea celular o fija, un correo electrónico y/o un medio de mensajería instantánea, (whataspp, hangouts, skype) para la atención telefónica a las solicitudes de soporte en el momento que la CRC lo requiera, a fin de resolver cualquier duda o requerimiento sobre el funcionamiento del sistema GESTOR y sus módulos licenciados.

**Actividades Realizadas**

Se dispuso a un asesor el Igeniero Ernesto Verdugo quien esta pendiente de los requisitos y solicitudes de la corporación, usando los siguientes mecanismos para la realización del soporte técnico: Linea celular y whatsapp: 3017590966
Correo electrónico: sabatov.ikernell@gmail.com

Además se tiene una cuenta en la mesa de ayuda de la corporación, (módulo de gestor) para la atención de solicitudes tecnológicas.

**Obligación No 7:** Atender y seguir los lineamientos y orientaciones para el cumplimiento de sus obligaciones atemperándose al plan estratégico de las tecnologías de la información PETI de la corporación en todo momento, independientemente de las actualizaciones de acuerdo a la mejora continua de los procesos de la CRC

**Actividades Realizadas**

Se ha tenido en cuenta todas las recomendaciones e instrucciones realizadas por los funcionarios de la Corporación con el objetivo de cumplir los lineamientos del plan estratégico de tecnologías de la corporación.
Durante los eventos de reunión se ha tenido en cuenta la información suministrada no solo por el personal de sistemas sino también por el personal o clientes finales de las aplicaciones, identificando satisfactoriamente los requisitos y necesidades de la corporación en el desarrollo de los nuevos módulos

**Obligación No 8:** Mantener actualizada la documentación concerniente manuales técnicos, de instalación y de usuario que contenga toda la información concerniente a los módulos relacionados en este contrato.

**Actividades Realizadas**

Se mantiene actualizada la documentación en linea adjunta dentro de la misma plataforma para facil acceso de los diferentes usuarios de la plataforma.

**Obligación No 9:** Mantener los productos objeto de este contrato funcionado en la infraestructura física dispuesta por la CRC, según las especificaciones técnicas descritas anteriormente.

**Actividades Realizadas**

La plataforma GESTOR ha estado operativa durante todo el periodo del informe en los servidores dispuestos por la corporación, y puede ser accedida desde la url
http://gestor.crc.gov.co.

## OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

**Obligación No 1:** Estar al día con los pagos mensuales de aportes a seguridad social (Salud, Pensión y ARP) y presentar los respectivos soportes de los mismos en los términos exigidos por la norma para que hagan parte de la carpeta contentiva del contrato.

**Actividades Realizadas**

El personal de la empresa es contratista y se encuentran al día con los pagos de seguridad y pensión y arl, se adjunta certificación de verificación de los funcionarios de la empresa.

**Obligación No 2:** Guardar la debida y completa reserva sobre la información y documentos de que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud de la ejecución del presente contrato.

**Actividades Realizadas**

Se ha mantenido absoluta reserva y confidencialidad de la información que se conoce y maneja de la corporación.

**Obligación No 3:** Estar atento a las observaciones que en el trámite contractual y post contractual se haga por parte de la Oficina Asesora Jurídica y de la Supervisión

**Actividades Realizadas**

Se ha atendido a todas las solicitudes, por parte de la oficina jurídica y de la supervisión

**Obligación No 4:** Informe mensual con las actividades realizadas: relacionando las actualizaciones, capacitación y soporte técnico al sistema GESTOR, y el tiempo requerido para cada caso de soporte.

**Actividades Realizadas**

Este es el primer informe de soporte presentado a la supervisión del contrato, en el que se detallan y consolidan las actividades de soporte realizadas durante el periodo del informe.

**Obligación No 5:** Entregar Carpetas de aplicación actualizadas en coordinación con el administrador de servidores de la Corporación y los Scripts de generación bases de datos actualizados en coordinación con el administrador de servidores de la Corporación.

**Actividades Realizadas**

Las carpetas de la aplicación Gestor se encuentran actualizadas en el servidor de producción. el sistema de copias de seguridad de la corporación garantiza copias permanentes de la aplicación y de la base de datos

La información se encuentra respaldada en copias de seguridad; procedimiento establecido por la misma corporación

**Obligación No 6:** Hacer entrega de Manuales técnicos y de usuarios actualizados.

**Actividades Realizadas**

Los manuales se encuentran actualizados en el sistema y de facil acceso a los usuarios del sistema

**Obligación No 7:** Presentar mensualmente al supervisor del contrato, un informe de avance en las actividades en medio digital y físico, donde se evidencie el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

**Actividades Realizadas**

Este es el primer informe de soporte presentado a la supervisión del contrato, en el que se detallan y consolidan las actividades de soporte realizadas durante el periodo del informe.

**Obligación No 8:** Entregar al finalizar el contrato, la información de las actividades adelantadas en desarrollo de su objeto contractual a la oficina asesora de planeación para que esta a su vez expido la respectiva paz y salvo.

**Actividades Realizadas**

**Obligación No** 9.- El contratista deberá constituir la garantía única que ampara el contrato y presentarla a la Corporación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del contrato, así como mantenerla vigente en los términos del mismo, y efectuar su ampliación cuando a ello haya lugar.

**Actividades Realizadas**

Se constituyo la póliza nro **C-100073090**, la cual fue entregada al área jurídica y cargada en SECOP

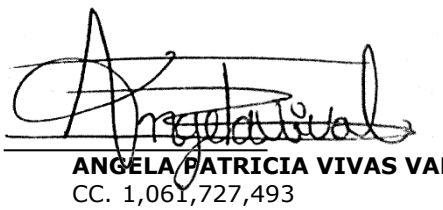
PRODUCTOS A ENTREGAR: -

1. Informe mensual con las actividades realizadas, la solución a los tickets y asignados por medio de la mesa de ayuda TI, relacionando las implementaciones, implantaciones y capacitaciones al sistema GESTOR.

Rta: Se presentan el primer informe a la supervisión

3. - Script de generación de bases de datos actualizados en coordinación con el administrador de servidores de la Corporación. Manuales técnicos y usuarios actualizados.

Rta: Las carpetas de la aplicación Gestor se encuentran actualizadas en el servidor de producción. el sistema de copias de seguridad de la corporación garantiza copias permanentes de la aplicación y de la base de datos



**ANGELA PATRICIA VIVAS VALENCIA**
CC. 1,061,727,493
Rep Legal ETEKNIK SAS